1 Renseigner un questionnaire proposé par la hiérarchie de l'unité commerciale

A

Aujourd'hui, je tiens à vous associer à la mesure de la fidélisation et de la satisfaction de notre clientèle féminine âgée de 15 à 50 ans. Les ventes de notre magasin diminuent. Nous devons en comprendre les raisons, c'est pourquoi nous allons réaliser un questionnaire pour connaître l'appréciation de nos clientes sur le magasin et sur le programme fidélité CAMAÏEU. Durant la semaine du 24 au 29 mars, vous administrerez ce questionnaire aux femmes qui auront visité le magasin, qu'elles aient acheté ou non, qu'elles possèdent ou non la carte de fidélité CAMAÏEU. Pour obtenir des résultats représentatifs, 300 femmes devront être interrogées.
Prenez connaissance du mémo présentant les différentes étapes à suivre pour construire un questionnaire (document 1) et préparez un récapitulatif des quatre premières étapes pour notre projet.

Document 1

MÉMO – Les étapes de construction d'un questionnaire de satisfaction

Étape 1. Définir le ou les objectifs de l'enquête : que veut-on savoir ?

Étape 2. Constituer un échantillon : qui et combien interroger ?

Un échantillon est un ensemble de personnes à interroger. Il est dit représentatif lorsqu'il possède les mêmes caractéristiques que la population de base.

On distingue **deux méthodes d'échantillonnage** :

– la **méthode probabiliste** basée sur le hasard, le tirage au sort ;

– la **méthode non probabiliste** qui consiste à identifier dans la population de base, un ou des critères de répartition significatifs à respecter lors de la détermination de l'échantillon de personnes à interroger. Par exemple, si notre clientèle est constituée à 80 % de femmes et 20 % d'hommes, l'échantillon comprendra 80 % de femmes et 20 % d'hommes.

Étape 3. Choisir un mode d'administration : où, comment interroger ?

• En face à face (dans le magasin, à la sortie du magasin, dans la rue, au domicile des interrogés) • par téléphone • par voie postale • par voie électronique (site Internet, messagerie électronique).

Étape 4. Déterminer la période, la durée d'administration du questionnaire : quand administrer le questionnaire ?

Étapes	Éléments propres au questionnaire CAMAÏEU
1. Définir le ou les objectifs de l'enquête	***-Mesurer le degré de satisfaction et fidélisation de la clientèle. -Connaître l'appréciation des clients sur le magasin et le programme fidélité.***
2. Constituer un échantillon	***300 femmes de 15 à 50 ans, ayant effectué un achat ou non, possédant la carte de fidélité ou non (méthode probabiliste).***
3. Choisir un mode d'administration	***En face-à-face, à la sortie du magasin pour recueillir son opinion juste après sa visite de la boutique.***
4. Déterminer la période, la durée d'administration du questionnaire	***Semaine du 24 au 29 mars, soit 6 jours.***